

## **ABSTRAK**

# **KUSTOMISASI SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA OBJECT REPORT AND DASHBOARD MENGUNAKAN SALESFORCE SALES CLOUD UNTUK UMKM PRODUKSI (Studi Kasus: PT. Garsel)**

Oleh:

**ALLISYA NASHFATI JUSTINE**

**1202174224**

Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang cukup besar terhadap perekonomian di Indonesia khususnya bagi para pemilik UMKM. Sebagian besar UMKM memiliki proses bisnis yang masih dilakukan secara manual dan hanya sebagian kecil dari UMKM yang mampu dalam mengimplementasikan aplikasi untuk membantu kegiatan operasional mereka. PT. Garsel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang perdagangan serta industri sepatu yang ada di Indonesia dan merupakan salah satu perusahaan yang terkena dampak dimasa pandemi Covid-19 saat ini. Seiring berjalannya waktu dan semakin berkembangnya perusahaan semakin banyak dan beragam pula data yang dimiliki. Hal ini cukup menyulitkan pihak perusahaan dalam mengelola data khususnya data pelanggan. Kendala tersebut mengakibatkan hilangnya loyalitas pelanggan di perusahaan. Berdasarkan masalah yang telah terjadi, maka solusi yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan PT. Garsel dengan cara membuat kostumisasi CRM menggunakan aplikasi Salesforce. Hasil dari penelitian ini adalah menerapkan fungsi *analytics* pada fitur *Reports and Dashboards* yang terdapat dalam aplikasi Salesforce untuk dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan pelanggannya dengan cara menggunakan data yang akan dianalisis untuk membuat keputusan bisnis yang lebih terinformasi dan sadar akan pelanggan.

Kata kunci: CRM, Analytics CRM, *Report and Dashboard*, UMKM, Salesforce.